



28/12/1965 (58 ans)
Nationalité COORDONEES

** ***** ** ***** ** *****

Juvisy-sur-Orge (91260)

*****@*****.***

Chargée de clientèle, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- janv. 2015 / janv. 2021 Assistante relations clients**
Paris City Vision - 75002, Ile de France
* *Customer services / Commerce international / Réservations.*
* *Service à la clientèle en plusieurs langues, suivis des dossiers, compatibilité, devis.*
* *Forte autonomie grâce à la connaissance approfondie des procédures de l'entreprise.*
* *Récolte, traitement et analyse des informations relatives aux clients dans une optique de fidélisation.*
* *Capacité à définir clairement les problèmes rencontrés et à en identifier les causes.*
- janv. 2007 / janv. 2014 Gestionnaire administratif**
Bed & Brussels ASBL, Brussels destination - Bruxelles (Ixelles)
* *Gestion administratives des dossiers, suivis des demandes, promotion d'hébergement, prospection et recrutement de nouveaux propriétaires, responsables des dossiers avis de consommateurs.*
* *Gestion des dossiers clients selon la procédure de traitement interne, analyse et classement des documents, mise à jour des données sur logiciel propre à l'entreprise.*
- janv. 2003 / déc. 2003 Stagiaire en agence de voyages**
Tonus Travel - Waterloo
* *Développement de la prospection sur le secteur géographique prédéfini, en collaboration avec l'ensemble des équipes.*
* *Utilisation experte du logiciel Amadeus et Fidelio pour les tâches quotidiennes de réservations.*
- janv. 1999 / janv. 2002 Gestionnaire administratif**
Alcatel - Zaventem
* *Suivi de contrats, coordination d'interventions, développement de « process clients », établissement de plannings.*
* *Secrétariat générale.*
* *Définition précise des tâches à effectuer dans le respect des délais et des attentes.*
- janv. 1991 / janv. 1999 Responsable de réception**
Hôtel Van Belle - Bruxelles (Anderlecht)
* *Prospection, facturation et réservation*
* *Excellente communication écrite et orales, aussi bien avec les clients qu'en interne.*
- janv. 1989 / janv. 1991 Réceptionniste, hôtesse d'accueil**
* *Missions intérimaires*
- janv. 1988 / déc. 1988 Animatrice**
Beverly Hills club - Palma de Mallorca, Iles Canaries
* *Dans un club de vacances aux iles Canaries « Beverly Hills club » à Puerto Pollentia.*
* *Présentation d'informations préparées à l'avance.*
* *Animation club « Ado »*

janv. 1987 / déc. 1988

Vie

Ride on - Californie, USA

** Préparation soigneuse des visites de chaque site en effectuant des recherches concernant celui-ci pour pouvoir en raconter la grande et la petite histoire et en modulant les commentaires et les interactions en fonction du temps disponible de manière à toujours fournir les informations les plus essentielles.*

** Transport en minibus de petits groupes pour faire visiter à ceux-ci la région de Beverly Hills en suivant un programme bien étudié mais en étant capable de m'en écarter à tout moment afin de répondre à des demandes particulières.*

** Encadrement de groupes de personnes en veillant à ce qu'aucun membre ne se sente délaissé et en assurant la bonne entente de tous grâce à la gestion diplomate et habile des éventuelles tensions liées à la vie collective.*

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2003

Cours d'anglais

Chaffey College - Californie

/ déc. 1986

Licence en tourisme - BAC+3

Lima, Pérou

/

Formation « Diagnosticité » (Résolution de problèmes)

Alcatel - Lille

/

Formation « service clientèle » Alcatel

Lille

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Professionnel

Espagnol

Bilingue

Italien

Elémentaire

Français

Courant

Néerlandais